

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

OUVIDORIA-GERAL

2022



PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
CASA CIVIL
SECRETARIA-EXECUTIVA
SECRETARIA DE CONTROLE INTERNO
OUVIDORIA-GERAL

RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA-GERAL

Brasília-DF
abril, 2023



PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
CASA CIVIL

RUI COSTA

Ministro de Estado Chefe

MIRIAM APARECIDA BELCHIOR

Secretária-Executiva

PEDRO HELENA PONTUAL MACHADO

Secretário-Executivo Adjunto

EDSON LEONARDO DALESIO SÁ TELES

Secretário de Controle Interno

SILVANA STADNIKI MORATO MIRANDA

Ouvidora-Geral Substituta

ENEIDA BASTOS PAES

Coordenadora-Geral de Acesso à Informação

GISELLA GARRITANO DE DEUS

Coordenadora de Tratamento de Manifestações Substituta

Equipe de Analistas da OUVPR

Carla A. M. Carsten B. de Miranda

Eliton Rezende do Carmo

Gisella Garritano de Deus

Hilda Figueiredo Vieira Ribeiro

Humberto de Mendonça Gomes Junior

Marco Túlio Bernades Fonseca

Roberta Silva Martins

Silvana Alves da Mata Ribeiro

Revisão

Silvana Stadniki Morato Miranda

Diagramação

Eliton Rezende do Carmo

SUMÁRIO

| | |
|--|-----------|
| Apresentação | 5 |
| A Ouvidoria-Geral | 6 |
| Competências | 7 |
| Estrutura e equipe | 7 |
| Projetos | 9 |
| Ouvidoria em números | 12 |
| Análise qualitativa das manifestações | 22 |
| Considerações finais | 26 |

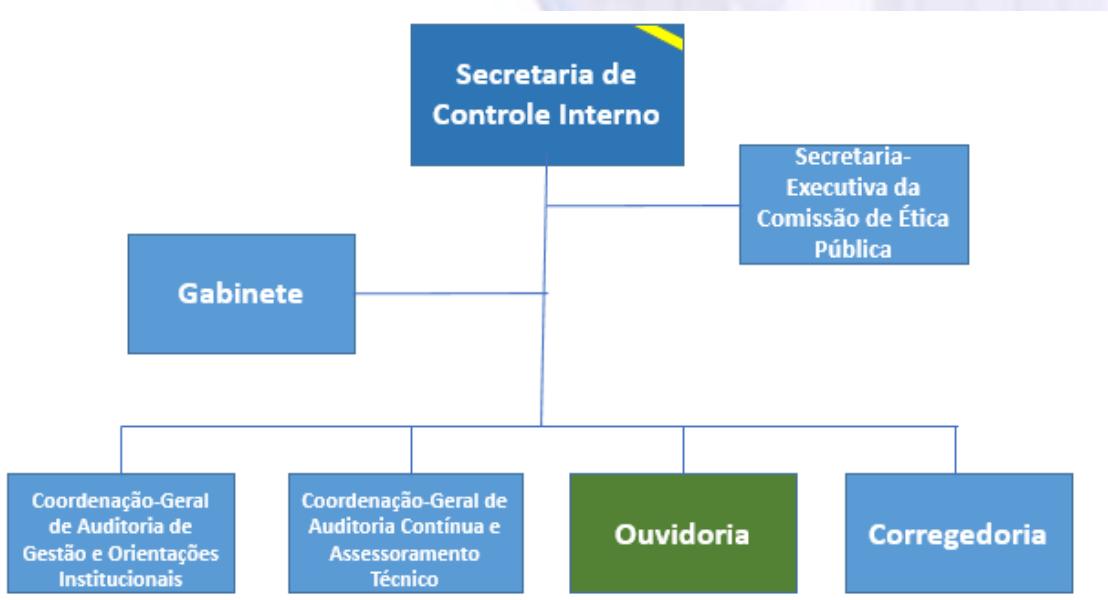
APRESENTAÇÃO

1. Em 2022, a Ouvidoria-Geral da Secretaria de Controle Interno da Secretaria-Geral atendia à sociedade quanto às demandas típicas de ouvidoria, relativas à competência dos órgãos integrantes da Presidência da República, à época: Casa Civil, Gabinete Pessoal do Presidente da República, Gabinete de Segurança Institucional, Secretaria Especial de Assuntos Estratégicos, Secretaria-Geral e Secretaria de Governo, além da Vice-Presidência da República, conforme disposto no art. 24, XVIII, do Decreto nº 9.982, de 20 de agosto de 2019.
2. Todo cidadão pode apresentar suas manifestações à apreciação, em especial pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Fala.BR, sistema gerido pela Controladoria-Geral da União (CGU), órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv).
3. O objetivo principal da Ouvidoria-Geral é fomentar a participação social, para que o usuário, por meio de suas reclamações, sugestões, elogios, solicitações e denúncias, possa contribuir para correção e aprimoramento dos serviços prestados pelos órgãos da Presidência da República e da Vice-Presidência da República.
4. A Ouvidoria-Geral também se configura como principal canal para recepção de demandas internas da Presidência da República, oferecendo aos servidores e colaboradores um espaço confiável de comunicação, com vistas a melhoria do ambiente interno e fomento à integridade do órgão.
5. O presente Relatório Anual de Gestão atende às disposições da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, conhecida como Lei de Proteção e Defesa do Usuário do Serviço Público, a partir da qual a elaboração do Relatório passou a ter caráter obrigatório os órgãos setoriais do Sistema SisOuv, que abrange unidades de ouvidoria da administração pública federal.
6. Conforme determinação da referida lei, publica-se o universo de ações empreendidas pela Ouvidoria-Geral da Presidência da República no ano de 2022.



A OUVIDORIA-GERAL

7. A Ouvidoria-Geral da Presidência da República, em 2022, fazia parte da estrutura da Secretaria de Controle Interno da Secretaria-Geral da Presidência da República – OUVPR/CISET/SG/PR e a imagem a seguir mostra a sua composição.



8. A OUVPR possui duas áreas de atuação: a Coordenação-Geral de Acesso à Informação (CGAI), competente pelo recebimento dos pedidos de acesso à informação encaminhados aos Serviços de Informação dos órgãos integrantes da Presidência da República, e a Coordenação de Tratamento de Manifestações, responsável pelo tratamento das manifestações de ouvidoria. Ressalta-se que o presente Relatório

contemplará apenas as ações relacionadas às demandas de ouvidoria, na forma da Lei de Proteção e Defesa do Usuários do Serviço Público.

COMPETÊNCIAS

9. A Ouvidoria-Geral da Presidência da República foi instituída em 5 de maio de 2017, por meio da entrada em vigor do Decreto nº 9.038, de 26 de abril de 2017. Atende às demandas típicas de ouvidoria relativas aos órgãos integrantes da Presidência da República e da Vice-Presidência da República, conforme dispõe o art. 24, XVIII, do Decreto nº 9.982, de 20 de agosto de 2019, alterado pelo Decreto nº 10.380, de 28 de maio de 2020, à época.

10. Em 2021, foi publicada a Portaria CISET/SG/PR nº 21, de 28 de outubro de 2021, que estabelece as competências, o funcionamento e os procedimentos relativos às atividades da Ouvidoria da Presidência da República. A edição desse normativo se constitui como um grande avanço na regulamentação e organização de nossos serviços.

11. As competências e as atividades da Ouvidoria-Geral da Presidência da República estão dispostas nos artigos 4º e 5º da referida Portaria. Baseada nessas competências, a OUVPR procura exercer papel mediador nas relações envolvendo os cidadãos e os órgãos integrantes da Presidência da República e da Vice-Presidência da República, agindo com presteza, compromisso e imparcialidade no processamento das manifestações recebidas.

12. A depender do teor das manifestações recebidas, a Ouvidoria-Geral pode fornecer informações para contribuir com os trabalhos realizados nas áreas de auditoria, correição e ética do órgão, criando, dessa forma, mecanismos para fortalecer o controle social, bem como concretizando ações de integridade pública.

ESTRUTURA E EQUIPE

13. A OUVPR possui sala própria, com espaço físico acessível e reservado para atendimento presencial, conforme necessidade indicada em normativos emanados pela CGU.

14. Em 2022, a unidade era liderada por uma Ouvidora-Geral e uma Coordenadora de Tratamento de Manifestações, ambos com nível de pós-graduação, e contava com equipe composta por oito analistas com nível superior.

15. Visando o aperfeiçoamento contínuo das competências dos analistas, em especial, em razão dos normativos relacionados às atividades de ouvidoria a das novas funcionalidades criadas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, a equipe participou de capacitações e treinamentos que foram disponibilizados em plataforma EAD, promovendo internamente o debate e a multiplicação de conhecimento. No exercício de 2022, foram realizadas as seguintes capacitações:

| Capacitações | | |
|--|---------------|--------------------------|
| Curso | Carga horária | Quantidade de servidores |
| Fundamentos da Lei Geral de Proteção de Dados | 15h | 4 |
| Introdução à Lei Brasileira de Proteção de Dados Pessoais | 10h | 6 |
| Lei de Acesso à Informação e Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD | 9h | 1 |
| Excelência em Ouvidoria | 9h | 1 |
| LGPD – Princípios e Boas Práticas | - | 3 |
| LGPD – SVALIN – Educação e Proteção | 8h | 1 |
| Ouvidoria/PR – Cinco Anos Servindo ao Cidadão | 4h | 8 |
| Proteção ao Denunciante | 9h | 1 |
| Curso de Corel Draw | 20h | 3 |
| Proteção de Dados Pessoais no Setor Público | 15h | 6 |
| Segurança e Privacidade no Tratamento de Dados Pessoais e à LGPD | 2h | 2 |
| SEI! Usar | 20h | 1 |
| Administração Pública | 12h | 1 |

16. Verifica-se que a equipe frequentemente participa das oportunidades de capacitações disponíveis que apresentam pertinência temática com assuntos e atividades de ouvidoria, especialmente dos cursos e treinamentos do Programa de Formação Continuada (Profoco) da Ouvidoria-Geral da União (OGU) e da Escola Virtual.Gov da Escola Nacional de Administração Pública (ENAP).

PROJETOS

17. Em 2022, foram elencados dez projetos para implementação na OUVPR, baseados no Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOUP). O MMOUP é dividido em três dimensões: estruturante, essencial e prospectiva. Na autoavaliação, realizada em 2022, a OUVPR/CISET alcançou o nível básico, obtendo nota 2,12.

18. Foi definido o nível-alvo proposto para 2022 como sustentável, com nota estimada em 3,0. Uma série de ações foram realizadas, mas a avaliação para validação do resultado está prevista para abril de 2023.

19. Os projetos desenvolvidos seguiram as orientações contidas no Guia de Implementação do MMOUP, publicado pela CGU/OGU. Abaixo, listam-se os principais projetos iniciados pela Ouvidoria-Geral no ano de 2022:

- a) **Guia de modelos de encaminhamentos e respostas ao cidadão:** com o objetivo de padronizar processos de trabalho, o Guia de modelos proporcionou isonomia ao tratamento das manifestações. Fruto de um trabalho colaborativo entre membros da equipe, o projeto proporcionou identificar padrões e recorrências da OUVPR.
- b) **Roteiro para atendimento presencial:** com vistas à padronização dos procedimentos de atendimento presencial a usuários que se dirigem à OUVPR, o roteiro mapeou os riscos possíveis e ofereceu orientação aos servidores envolvidos no processo, não apenas aos vinculados à própria OUVPR, mas também aos funcionários da recepção, com instruções de protocolo de segurança.
- c) **Treinamento de equipe:** em 2022, foram realizadas 13 capacitações, somando um total de 121 horas, a fim de capacitar os servidores da OUVPR para melhor compreensão de assuntos ligados às atividades de ouvidoria e desempenho dos trabalhos.
- d) **Criação de Conselhos de Usuários de Serviços Públicos:** a OUVPR realizou Oficina Interna com seus servidores, com o objetivo de identificar serviços

oferecidos pelas unidades vinculadas à Presidência da República que atendessem diretamente ao cidadão. Selecionou-se o serviço prestado via Portal da Legislação, bastante acessado tanto por pessoas jurídicas quanto físicas. Foi proposto um Plano de Engajamento de conselheiros sobre uso do Portal. O trabalho foi sobrestado devido ao período do Defeso Eleitoral, com previsão de continuidade para 2023.

- e) **Mapeamento de processos:** a OUVPR, em 2022, finalizou o mapeamento de 10 processos internos de trabalho, publicando em sítio eletrônico. Para 2023, há previsão de ações de melhoria contínua nos processos e de adequações necessárias à nova Estrutura Regimental.
- f) **Mapeamento de riscos:** a OUVPR fez a identificação de riscos nos processos mapeados, escalonando seus impactos. O documento de identificação está disponível para validação da nova gestão e posterior etapa de plano de mitigação e tratamento. Destaca-se que os riscos mais evidentes foram mitigados, em especial àqueles referentes aos processos de segurança da informação.
- g) **Automação de processos:** foram desenvolvidos dois robôs para execução de tarefas repetitivas feitas manualmente que aceleram exponencialmente a execução de atividades da OUVPR. O resultado foi o tratamento de um passivo de mais de mil manifestações, em curto período de tempo e o atendimento tempestivo de 100% das demandas. O processo também permitiu melhoria na gestão da informação.
- h) **Campanhas de conscientização:** foram produzidos três vídeos institucionais nomeados “pílulas de conscientização”, em parceria com unidades da Secretaria de Controle Interno, a serem lançados em 2023. Foi realizado também evento em comemoração aos 5 anos de criação da Ouvidoria da Presidência da República, com divulgação de sua importância institucional. Ainda, houve divulgação de três e-mails explicativos destinado a todos os servidores lotados na Presidência da República que tratavam sobre proteção ao denunciante.
- i) **Articulação intrainstitucional:** a OUVPR, em articulação com o Gabinete Pessoal do Presidente da República, firmou o fluxo para tratamento de mensagens eletrônicas recebidas por meio do canal Fale com o Presidente. Promoveu também o tratamento às demandas que chegavam por cartas manuscritas, criando fluxos e automações no processo e inserindo todo conteúdo no Fala.BR. Para tanto, após consulta realizada junto à Subchefia para Assuntos Jurídicos, foram geradas interpretações normativas que tornaram viável o tratamento de demandas dos “excluídos digitais”, garantindo a conformidade legal.

j) **Articulação interinstitucional:** a OUVPR apresentou à OGU as dificuldades específicas que a Portaria CGU nº 581/2021 estava impondo às demandas dos “excluídos digitais”, na articulação de melhorias normativas. Também estabeleceu processos para o encaminhamento de demandas a Instituições Bancárias, que não aderiram ao Fala.BR, para encaminhamento de demandas para tratamento. Ainda em relação a processos de articulação, a Ouvidoria-Geral participou, como unidade de controle interno, de encontros para troca de experiências e boas práticas, objeto de Protocolos de Intensões firmados entre a Secretaria de Controle Interno e os seguintes órgãos: Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP); Tribunal de Contas do Estado do Amazonas (TCEAM); Controladoria-Geral do Estado do Amazonas (CGE-AM); Controladoria-Geral do Estado do Ceará (CGE-CE); Controladoria-Geral dos Municípios de Caucaia/CE, Goiânia/GO e Manaus/AM; Ministério da Educação (MEC) e Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA).

20. Seguem outras ações e produtos relevantes produzidos, em 2022, pela Ouvidoria-Geral, com vistas a promover melhorias no cotidiano dos processos de trabalho, alinhadas ao Modelo de Maturidade de Ouvidoria.

- a) Revisão e atualização do processo “Gerenciar Manifestações de Ouvidoria”;
- b) Revisão e atualização do Guia de Modelo de Respostas;
- c) Elaboração da Cartilha de Orientação sobre Tarjamento de Documentos (público interno) para proteção de dados;
- d) Adequações processuais para proteção aos denunciantes;
- e) Elaboração do Roteiro para Novos Servidores (público interno);
- f) Pesquisa de identificação do perfil do usuário;
- g) Projeto para inclusão de “excluídos digitais” e tratamento de 100% do passivo de demandas recepcionadas por cartas;
- h) Melhorias e adequações no ambiente de recepção ao público presencial;
- i) Revisão da Portaria CISET/SG/PR nº 21, de 28 de outubro de 2021, que estabelece as competências, o funcionamento e os procedimentos relativos às atividades da OUVPR;/CISET
- j) Elaboração de minutas de normativos, todos a serem aprovadas em 2023:
 - Minuta de Portaria que dispõe sobre as competências e os procedimentos para elaboração, atualização e operacionalização da(s) Carta(s) de Serviços ao Usuário e da Interlocução com os Conselhos de Usuários de Serviços concernentes aos serviços

prestados pelos órgãos integrantes da Presidência da República e da Vice-Presidência da República;

- Minuta de Portaria que dispõe sobre a avaliação dos usuários de serviços públicos, estabelecendo padrões de qualidade para serviços públicos digitais no âmbito da Presidência da República e Vice-Presidência da República;
- Minuta do Guia Código de Ética dos servidores da OUVPR/CISET.

OUVIDORIA EM NÚMEROS

21. Nesta seção, apresentam-se, em números, as manifestações recebidas e tratadas pela equipe da Ouvidoria-Geral da Presidência da República durante o ano de 2022. Na Plataforma Fala.BR, qualquer pessoa física ou jurídica pode apresentar manifestação à ouvidoria, inclusive servidores e colaboradores lotados nos órgãos integrantes da Presidência da República e da Vice-Presidência da República.

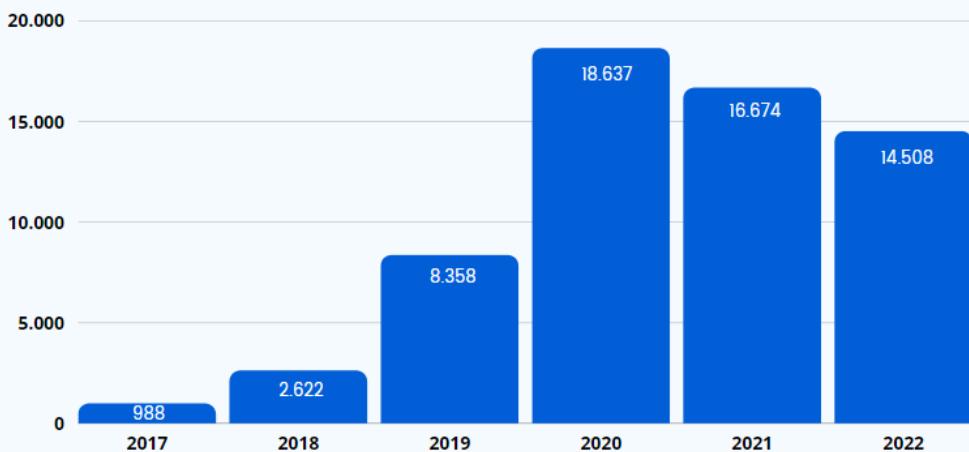
22. Em 2022, a OUVPR recebeu o total de 14.508 manifestações, já excluídos desse montante os pedidos de acesso à informação. Tal número demonstra que, embora apresente ligeira queda em comparação ao ano de 2021, a unidade manteve um número elevado de manifestações.

Série Histórica (2017 a 2022)

| SÉRIE HISTÓRICA - CONSOLIDADA POR TIPOLOGIA | | | | | | | | | |
|---|-------------|----------|--------|------------|-------------|-------------|----------|--------|-----------|
| Tipo/Ano | Comunicação | Denúncia | Elogio | Reclamação | Simplifique | Solicitação | Sugestão | Total | Fonte |
| 2017 | 0 | 73 | 5 | 106 | 0 | 84 | 45 | 313 | Fala.BR |
| 2018 | 145 | 331 | 133 | 1.078 | 2 | 768 | 192 | 2.649 | Fala.BR |
| 2019 | 1.803 | 1.130 | 267 | 1.532 | 20 | 2.452 | 1.185 | 8.389 | Fala.BR |
| 2020 | 3.408 | 945 | 269 | 3.713 | 18 | 7.712 | 2.572 | 18.637 | R.G. 2020 |
| 2021 | 1.577 | 772 | 160 | 3.227 | 6 | 9.851 | 1.081 | 16.674 | R.G. 2022 |
| 2022 | 977 | 487 | 352 | 4.081 | 6 | 7.828 | 776 | 14.507 | Fala.BR |
| Total | 7.910 | 3.738 | 1.186 | 13.737 | 52 | 28.695 | 5.851 | 61.169 | |

Fonte: FALA.BR, com adaptações.

Gráfico I - Série Histórica - Manifestações Recebidas



Fonte: FALA.BR, com adaptações.

Total de manifestações 61.169

23. As competências precípuas de atendimento por ouvidorias públicas estão expressas na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e no Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. De acordo com esses normativos, manifestações típicas de ouvidoria são aquelas definidas como um pronunciamento de usuário que tenha como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

24. A seguir, apresentam-se os tipos de manifestações que podem ser registradas por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR).

Comunicação: mensagens, de origem anônima, que comunicam irregularidades;

Denúncia: ocorrência de ato ilícito ou irregularidade praticada por agentes públicos;

Elogio: reconhecimento ou satisfação quanto a um serviço público ou atendimento prestado;

Reclamação: insatisfação com o serviço público ou atendimento prestado;

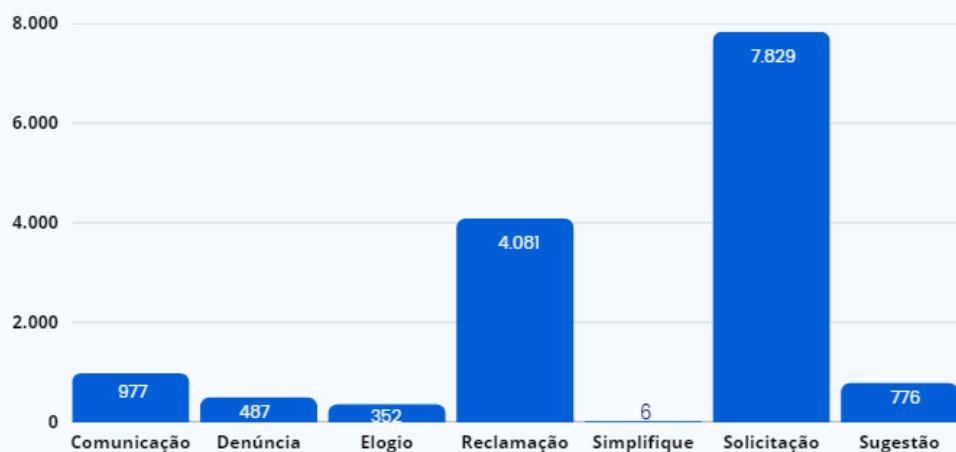
Simplifique: solicitação de simplificação de serviços públicos;

Solicitação: pedido de providências por parte da Administração Pública; e

Sugestão: proposta de aprimoramento nas políticas públicas ou serviços prestados

25. O gráfico abaixo apresenta o total de manifestações recebidas no exercício de 2022, divididas por sua tipologia.

Gráfico II – Tipologia de Manifestações Recebidas



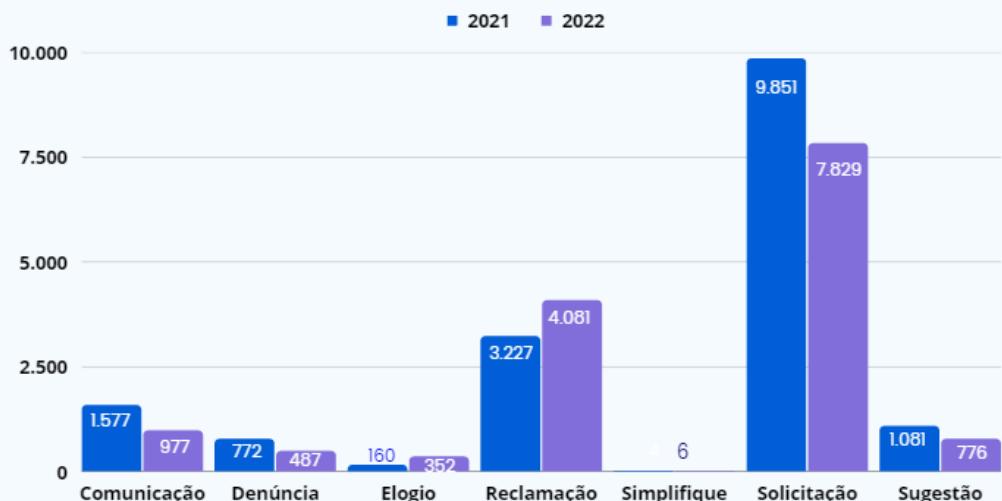
Fonte: FALA.BR, com adaptações.

26. Merece destaque o alto número de solicitações e de reclamações, que juntos representam 82% dos tipos de manifestações recebidas. Por outro lado, as manifestações do tipo “Simplifique” representaram apenas 0,04% do total.

27. Ainda em relação à tipologia, vale destacar uma redução no recebimento de solicitações (21,5%), em comparação com os dados de 2021.

28. Outro valor importante é a diminuição do número de comunicações (denúncias anônimas), na ordem de 38%, mesmo com o expressivo número de manifestações registradas no ano.

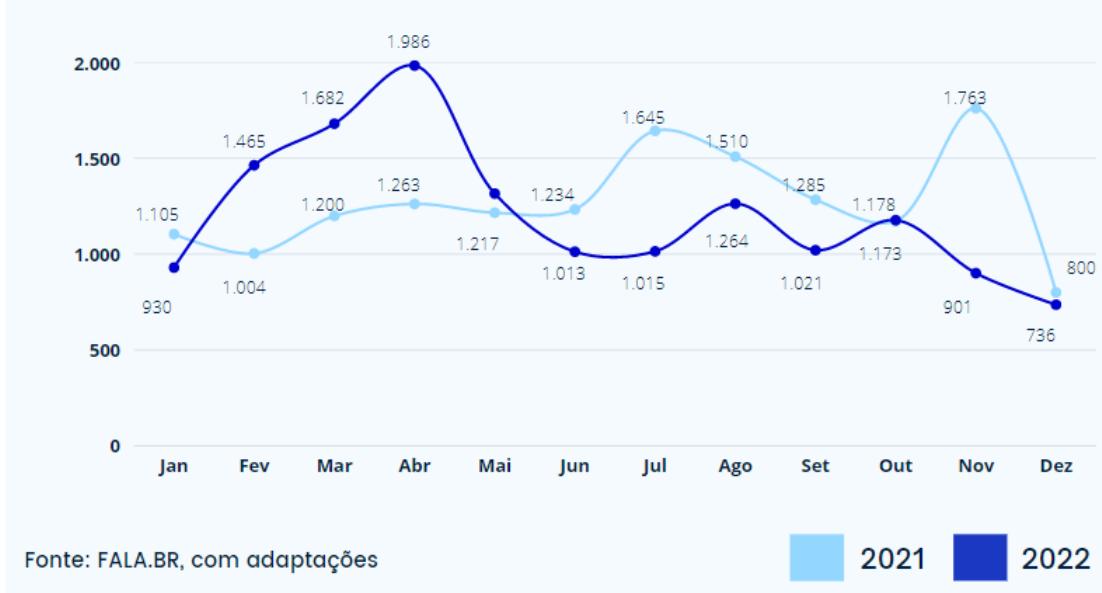
Gráfico III – Comparativo – Manifestações Recebidas por Tipologia (2021 X 2022)



Fonte: FALA.BR, com adaptações.

29. A seguir, apresentam-se as manifestações recebidas por mês, comparadas com o ano de 2021. Observa-se que os meses com maior recebimento de manifestações foram abril e setembro. Destaca-se também o mês de dezembro, com um volume expressivamente abaixo do apresentado em outros meses.

Gráfico IV - Comparativo da Evolução Mensal (2021 X 2022)



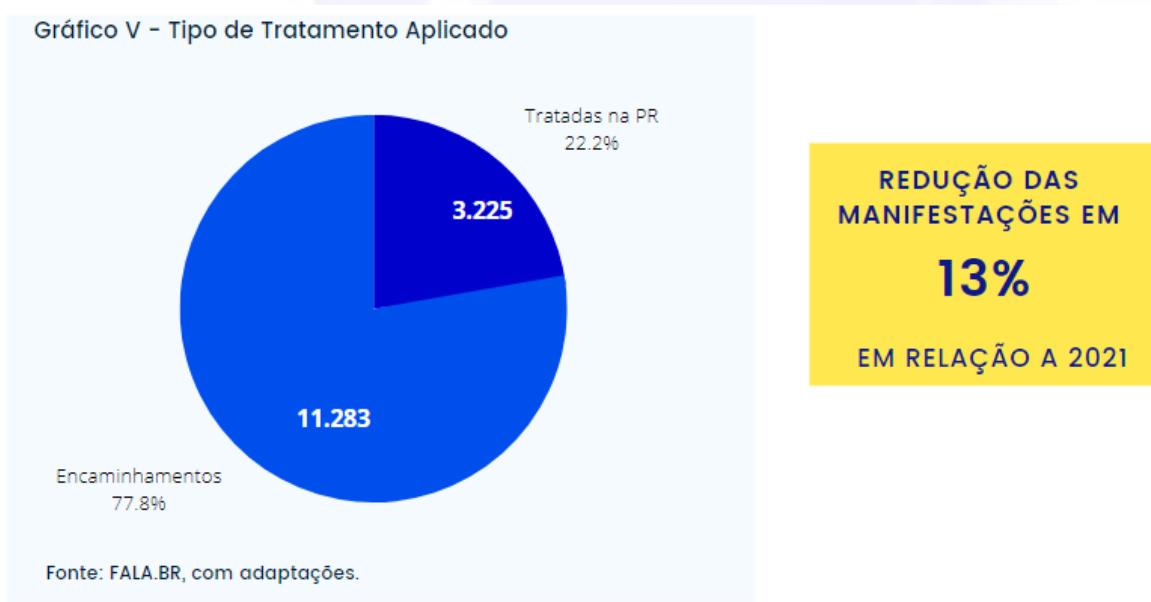
30. A média de recebimento de manifestações em 2022 foi de 1.209 manifestações/mês, o que representa uma queda de cerca de 13% em comparação à média de 2021, que foi de 1.389 manifestações/mês.

31. Observa-se que há um pico nas manifestações no mês de abril de 2022, de cerca de 36% em relação ao mesmo período de 2021, com uma queda de cerca de 63% no mês de dezembro de 2022.

AUMENTO DE
36%
abr/2021 X abr/2022

32. O pico de manifestações recebidas em abril teve como causa o passivo de cartas oriundas do Gabinete Pessoal do Presidente da República. Após alinhamento interno, a OUVPR realizou o registro das demandas na Plataforma Fala.BR por meio de processo de automação desenvolvido pela área.

33. Em relação ao tratamento das manifestações, registra-se o expressivo número de encaminhamentos realizados pela Ouvidoria-Geral da Presidência da República, que se referem a manifestações fora da competência da Presidência da República, as quais foram encaminhadas para outros órgãos/entidades que aderiram ao Fala.BR, conforme demonstrado no gráfico abaixo:



34. Quanto ao tipo de tratamento, os encaminhamentos a outros órgãos corresponderam a 77,77% (11.283 manifestações), enquanto as tratadas internamente corresponderam a 22,23% (3.225 manifestações).

35. O gráfico a seguir demonstra que a maior parte das manifestações recebidas são relativas a assuntos que não são de competência precípua ou direta dos órgãos integrantes da Presidência da República ou da Vice-Presidência da República, mas sim de outros órgãos do Poder Executivo Federal, refletindo em alto percentual de encaminhamento de manifestações por meio da Plataforma Fala.BR, o que, atualmente, demanda dedicação da força de trabalho da Ouvidoria-Geral da Presidência da República para análise desses casos.

36. Abaixo, apresenta-se o total de manifestações recebidas em 2022, em comparação ao mesmo período dos anos anteriores.

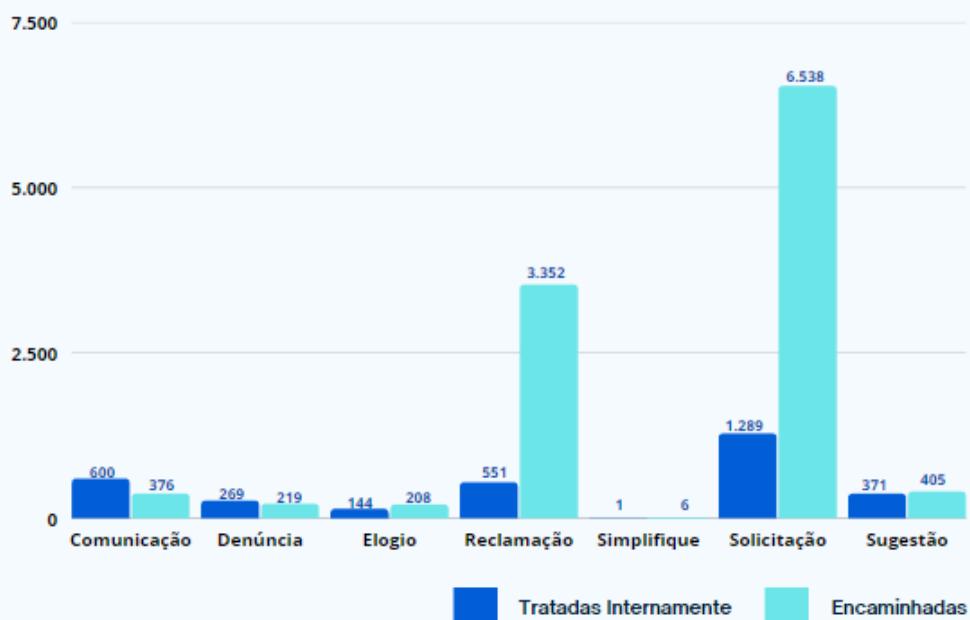
Gráfico VI - Comparativo de Manifestações Recebidas 2021 x 2022



Fonte: FALA.BR, com adaptações.

37. O gráfico a seguir, demonstra o tratamento dado às manifestações, de acordo com sua tipologia:

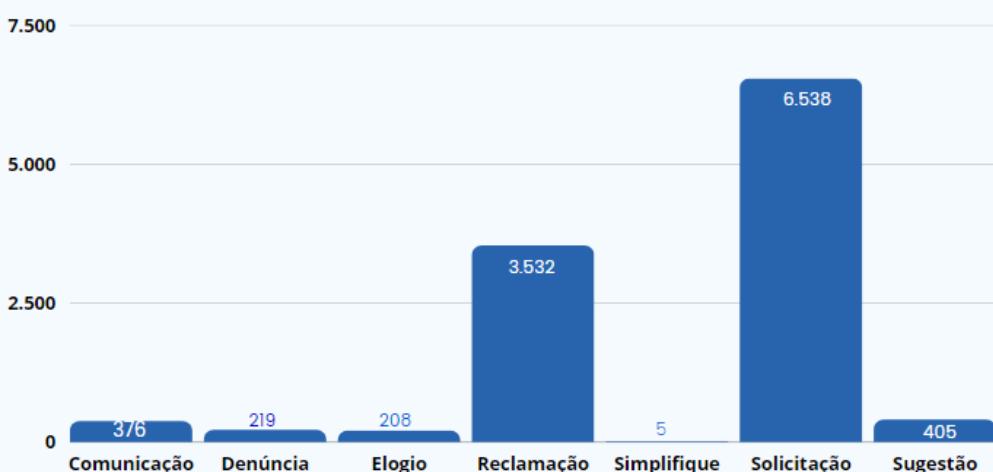
Gráfico VII - Tratamento por Tipologia



Fonte: FALA.BR, com adaptações.

38. Em 2022, a Ouvidoria-Geral da Presidência da República encaminhou 11.283 manifestações, conforme as tipologias e as quantidades apresentadas a seguir.

Gráfico VIII – Manifestações Encaminhadas por Tipologia



Fonte: FALA.BR, com adaptações.

Total de manifestações encaminhadas **11.283**

39. Entre os órgãos mais demandados, por número de manifestações, destacam-se o Ministério da Cidadania (907), o Ministério da Economia (3.216), o INSS (1.272), o Ministério da Educação (506), o Ministério da Saúde (576), que juntos representam 38% do total de encaminhamentos realizados. O gráfico seguinte demonstra os órgãos externos mais demandados pela Ouvidoria-Geral da Presidência da República, em relação aos encaminhamentos realizados em 2022.

Gráfico IX – Órgãos Externos Mais Demandados



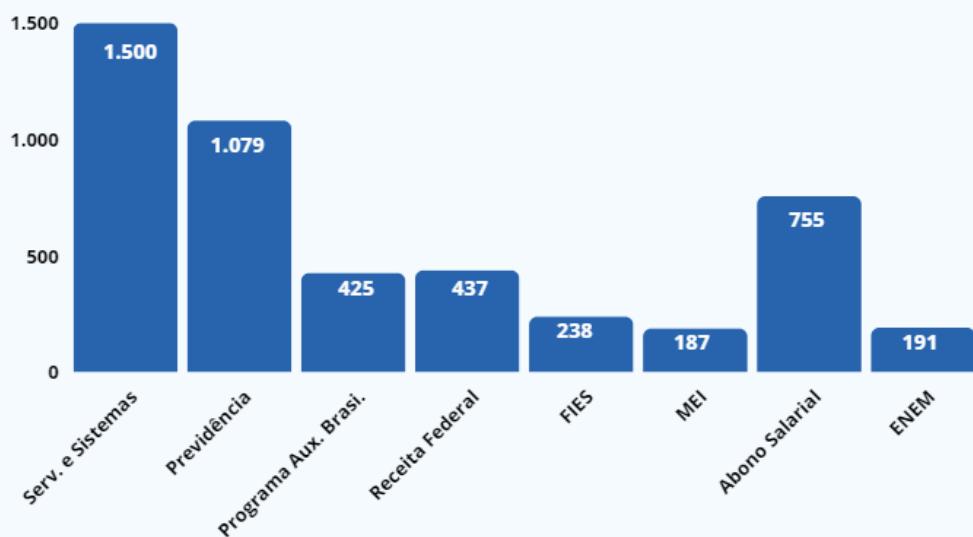
Fonte: FALA.BR, com adaptações.

40. Juntos, os órgãos acima mencionados receberam 6.477 encaminhamentos, representando 57% do total de encaminhamentos realizados.

41. Ressalta-se que a OUVPR recebeu manifestações endereçadas para mais de 200 órgãos, como, por exemplo, Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), Ministério do Meio Ambiente (MME), Anvisa, Controladoria-Geral da União (CGU), Departamento Penitenciário Nacional (Depen), Ministério da Economia (ME), Ministério do Desenvolvimento Regional (MDR), Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP) e Ministério da Defesa (MD).

42. Os temas mais abordados nas manifestações foram Previdência, Serviços e Sistemas, Programa Auxílio Brasil, Receita Federal, Fundo de Financiamento Estudantil (FIES), Microempreendedor Individual (MEI), Abono Salarial e Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM), conforme demonstrado no gráfico a seguir.

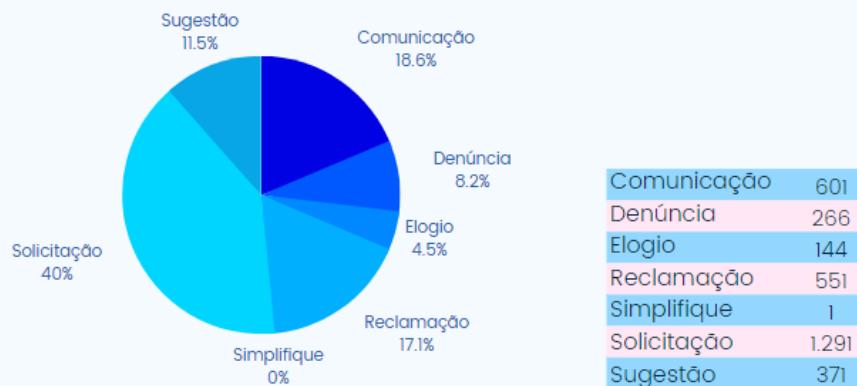
Gráfico X – Principais Temas das Manifestações



Fonte: FALA.BR, com adaptações.

43. No ano de 2022, a OUVPR recebeu 3.225 manifestações cujo tratamento foi realizado internamente no âmbito da Presidência da República e da Vice-Presidência da República. Abaixo, consta comparativo das manifestações recebidas mensalmente, por tipologia, em relação ao mesmo período de 2021, verificando-se um aumento acima dos 22%.

Gráfico XI - Manifestações Tratadas Internamente



Fonte: FALA.BR, com adaptações.

Total de manifestações 3.225

44. O gráfico a seguir, demonstra um comparativo por tipologia, das manifestações recebidas e tratadas internamente no âmbito da Presidência da República em 2021 e 2022.

Gráfico XII - Tipologia das Manifestações Recebidas e Tratadas Internamente na Presidência da República - Comparativo 2021 x 2022

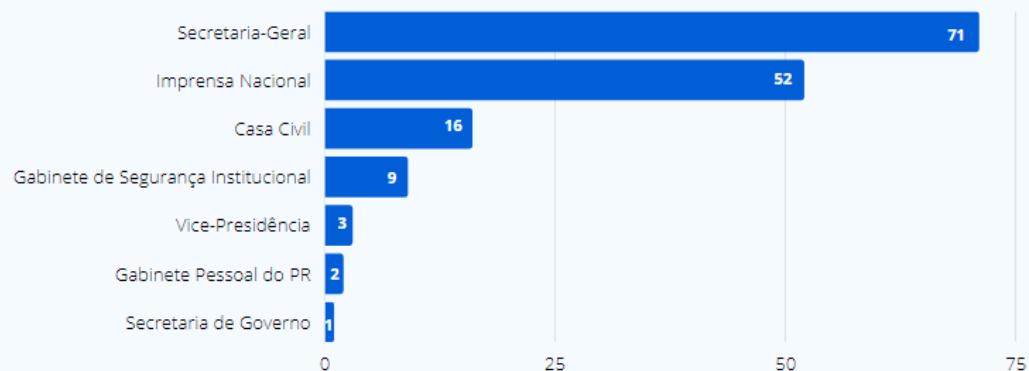


Fonte: FALA.BR, com adaptações.

45. Quanto às manifestações, cujo teor é de competência dos órgãos integrantes da Presidência da República, existe o apoio das unidades internas para o fornecimento de subsídios na elaboração de respostas conclusivas aos cidadãos, na forma dos normativos

vigentes. As unidades internas mais demandadas no ano de 2022 podem ser observadas no gráfico a seguir.

Gráfico XIII- Unidades Mais Demandadas da PR e VPR

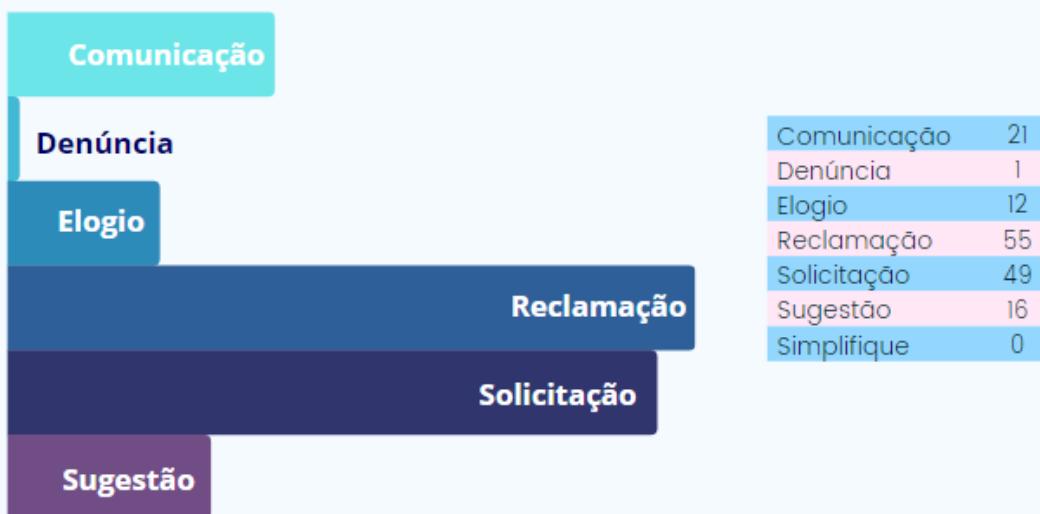


Fonte: FALA.BR, com adaptações.

46. O órgão da Presidência da República mais demandado foi a Secretaria-Geral da Presidência da República, responsável por cerca de 53% dos subsídios solicitados à OUVPR.

47. Todas as manifestações geraram pedidos de subsídios e apresentaram a seguinte divisão, de acordo com a tipologia.

Gráfico XIV – Tipos de Manifestação – Ouvidoria Interna



Fonte: FALA.BR, com adaptações.

48. Do total de manifestações tratadas internamente pelos órgãos da Presidência da República, 1 foi direcionada para a Secretaria de Governo (SEGOV), 2 para o Gabinete Pessoal do Presidente da República (GPPR), 3 para a Vice-Presidência (VPR), 9 para o Gabinete de Segurança Institucional (GSI), 16 para a Casa Civil (CC), 71 para a Secretaria-Geral da Presidência da República (SGPR) e 52 para a Imprensa Nacional (IN).

ANÁLISE QUALITATIVA DAS MANIFESTAÇÕES

49. A Ouvidoria-Geral da Presidência da República, no período de 2019 a 2022, atendia aos seguintes órgãos: Gabinete Pessoal do Presidente da República, Secretaria-Geral, Casa Civil, Gabinete de Segurança Institucional, Secretaria de Governo, além da Vice-Presidência da República.

50. As manifestações de ouvidoria foram direcionadas à Chefia de Gabinete do respectivo órgão ou eram enviadas diretamente a unidades internas, que prontamente apresentavam informações relevantes sobre as demandas encaminhadas pela sociedade.

51. As manifestações recebidas por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, ou inseridas no sistema quando recepcionadas por outros canais, como e-mails e cartas, foram tramitadas internamente aos órgãos integrantes da Presidência da República via SUPER.gov.br.

52. O gráfico a seguir apresenta a quantidade de manifestações internas de Ouvidoria tramitadas pela Ouvidoria-Geral da Presidência da República no ano de 2022. Importa esclarecer que a Imprensa Nacional era unidade da Secretaria-Geral, entretanto foi destacada no gráfico em virtude da quantidade de manifestações recebidas.



UNIDADES INTERNAS MAIS DEMANDADAS

53. A **Secretaria-Geral** da Presidência da República possuía, em sua estrutura, a Secretaria Espacial de Administração, que recebeu, no ano de 2022, **31** manifestações referentes a melhorias das instalações internas da Presidência da República, bem como solicitações de acesso ao SUPER.gov.br para fins de peticionamento eletrônico à Presidência da República, entre outras demandas sobre procedimentos internos sob competência da Secretaria de Administração.

54. Cumple registrar que a visitação ao Palácio do Planalto é um dos serviços prestados pela Presidência da República de maior visibilidade para a população. Foram apresentadas **3** demandas a respeito da disponibilidade desse serviço e do retorno do agendamento de visitações, suspenso em função da pandemia de Covid 19.

55. Ainda no âmbito da competência da Secretaria-Geral, a Subchefia para Assuntos Jurídicos, unidade que igualmente compunha a estrutura da Secretaria-Geral, é responsável pela prestação de um dos serviços mais demandados pela sociedade à Presidência da República. Por meio do Portal da Legislação, toda a legislação publicada no âmbito federal é disponibilizada e atualizada, neste último caso em situações que as alterem ou as revoguem, conforme publicação no Diário Oficial da União. Professores, advogados, estudantes, pesquisadores e profissionais da área jurídica fazem uso desse serviço para diversos fins.

56. Pela relevância do Portal da Legislação, que condensa toda a legislação federal assinada pelo Presidente da República, é compreensível o motivo das manifestações apresentadas. Entre elas, destacam-se as solicitações para atualização de legislação ou sobre inconsistências textuais nas leis. Em 2022, foram apresentadas **9** manifestações acerca desse serviço e todas foram prontamente atendidas pelo Centro de Estudos Jurídicos da Subchefia para Assuntos Jurídicos.

57. A **Imprensa Nacional** também constava da estrutura da Secretaria-Geral, entretanto o órgão foi destacado devido à quantidade de manifestações recebidas em relação à sua competência, entre elas, publicar, preservar e divulgar os atos oficiais da administração pública federal, além de publicar atos das administrações públicas estaduais e municipais, conselhos profissionais, entidades privadas e pessoas físicas.

58. Em 2022, a Ouvidoria-Geral da Presidência da República recebeu **63** manifestações referentes aos serviços prestados pela Imprensa Nacional, entre as quais destacam-se dificuldades para acesso ao Portal da Imprensa Nacional e problemas no cadastramento do sistema de envio eletrônico de matérias – INCom e no pagamento e envio de faturas por parte de entes federados.

59. Quanto à **Casa Civil** da Presidência da República, entre as **14** manifestações recebidas, destacam-se os pedidos de esclarecimento de legislações concernentes à pandemia de Covid 19, bem como de elucidação de programas de governo existentes.

60. O **Gabinete de Segurança Institucional** recebeu **10** manifestações por meio da Ouvidoria-Geral. Cumpre ressaltar aquelas referentes a assuntos que envolvem segurança presidencial e relacionadas à disponibilização de dados e informações no Portal Brasileiro de Dados Abertos.

61. Para o **Gabinete Pessoal do Presidente da República** foram encaminhadas **14** manifestações. Ressalta-se o encaminhamento de elogios a servidores e o envio de sugestões para ajustes no canal "Fale com o Presidente".

62. A tabela a seguir demonstra o número de manifestações tratadas no âmbito de cada órgão que compõe a Presidência da República, distribuídas por mês e considerando, de forma ampla, o tratamento dispensado.

**PROCEDIMENTOS ADOTADOS PELAS UNIDADES INTERNAS DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA
NO TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA**

| UNIDADE / ASSUNTO | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ | TOTAL |
|------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| CC | | | | 1 | 2 | | 1 | 3 | 3 | | 2 | 2 | 14 |
| AJUSTE NO PROCEDIMENTO | | | | | | | | | 1 | | | | 1 |
| ATUALIZAÇÃO DE ACESSO | | | | | | | 1 | | | | | | 1 |
| NÃO MENSURADA | | | | | | | | | | | | | 1 |
| NÃO SE APlica | | | | | | | | | | | | | 1 |
| ORIENTAÇÃO AO CIDADÃO | | | | 1 | 2 | | | 2 | 2 | | 2 | 1 | 10 |
| GPPR | | | 1 | | | 1 | | 1 | | 4 | 4 | 3 | 14 |
| AGRADECIMENTO | | | | | | 1 | | | | | | | 1 |
| AJUSTE NO PROCEDIMENTO | | | 1 | | | | | | | | | | 1 |
| NÃO SE APlica | | | | | | | | | | 1 | 2 | 2 | 5 |
| ORIENTAÇÃO AO CIDADÃO | | | | | | | | 1 | | 3 | 2 | 1 | 7 |
| GSI | 1 | 1 | | 2 | 1 | | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 10 |
| AGRADECIMENTO | | | | | | | | | 1 | | | | 1 |
| AJUSTE NO PROCEDIMENTO | 1 | | | | | | | | | | | | 1 |
| NÃO MENSURADA | | | | | | 1 | | | | | | | 2 |
| NÃO SE APlica | | | | 1 | | | | | | | | | 6 |
| ORIENTAÇÃO AO CIDADÃO | | 1 | | 2 | | | | 1 | | 1 | 1 | | |
| IN | 3 | 5 | 5 | | 3 | 2 | 6 | 11 | 16 | 4 | 7 | 1 | 63 |
| AGRADECIMENTO | | 1 | | | | | | 1 | | | | | 1 |
| AJUSTE NO PROCEDIMENTO | 1 | | | | | | 1 | 1 | | | | | 3 |
| ATUALIZAÇÃO DE ACESSO | 1 | 2 | 1 | | 1 | | 1 | 1 | | | 1 | | 8 |
| LINK DE ACESSO | | 1 | | | | | 1 | | 12 | | | | 14 |
| NÃO MENSURADA | | | | | | | 1 | | | | | | 1 |
| NÃO SE APlica | | | | | | 1 | 2 | 9 | 4 | 1 | 2 | | 4 |
| ORIENTAÇÃO AO CIDADÃO | 1 | 1 | 4 | | 2 | 1 | 2 | 8 | 3 | 4 | 4 | 1 | 32 |
| SEGOV | | 1 | | | | | 1 | | 1 | | | | 3 |
| AJUSTE NO PROCEDIMENTO | | 1 | | | | | | 1 | | | | | 1 |
| ORIENTAÇÃO AO CIDADÃO | | | | | | | 1 | | 1 | | | | 2 |
| SG | 1 | 6 | 4 | 5 | 10 | 9 | 2 | 10 | 7 | 7 | 11 | 4 | 76 |
| AGRADECIMENTO | | | 1 | | | | | | 2 | 1 | 1 | | 5 |
| AJUSTE NO PROCEDIMENTO | | | | 1 | 1 | | 1 | | | | | | 3 |
| ATUALIZAÇÃO DE ACESSO | | 1 | 1 | | 1 | 1 | | | | | | | 5 |
| LEGISLAÇÃO | | 3 | | | | 2 | | | 2 | 1 | | | 8 |
| LINK DE ACESSO | 1 | | | | | | | | | | | | 1 |
| NÃO MENSURADA | | 1 | 1 | | 1 | 1 | | 2 | | | | | 6 |
| NÃO SE APlica | | | 1 | 1 | | 2 | | | | | 2 | 1 | 7 |
| ORIENTAÇÃO AO CIDADÃO | | 1 | | 3 | 7 | 3 | 1 | 8 | 3 | 4 | 8 | 3 | 41 |
| VPR | | | | | | | | | 1 | | | 2 | 3 |
| NÃO SE APlica | | | | | | | | | 1 | | | 2 | 3 |
| Total Geral | 5 | 13 | 10 | 8 | 16 | 12 | 10 | 26 | 29 | 16 | 25 | 13 | 183 |

63. Cumple esclarecer que o termo “orientação ao cidadão” significa que o usuário do serviço público recebeu a informação necessária, após o fornecimento de subsídio providenciado pela área competente.

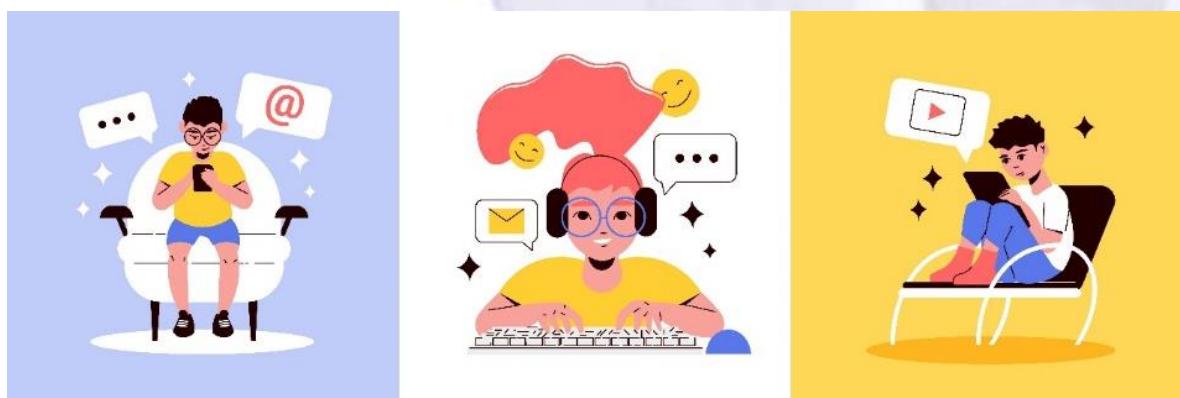
64. O termo “não se mensura” se refere a sugestões encaminhadas que demandariam maior tempo de análise para atendimento ou ponderação da viabilidade da demanda.

65. Em relação ao termo “link de acesso”, esclarece-se ser utilizado especificamente à Imprensa Nacional, cujo principal serviço é relacionado a problemas de acesso ao INCom.

66. Ainda, a expressão “não se aplica” significa que a manifestação não competia ao órgão demandando e, na sequência, foi providenciado o encaminhamento do pleito para órgão competente, externo ao âmbito da Presidência da República.

67. Quanto à “atualização de acesso”, refere-se a dados do cidadão que utilizam os serviços da Presidência da República, como, por exemplo, dados cadastrais, informação em site institucional e dados abertos.

68. Por fim, os “elogios” são manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral que registraram o bom atendimento prestado por servidores lotados na Presidência da República e Vice-Presidência da República.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

69. No ano de 2022, avanços importantes foram iniciados na Ouvidoria-Geral da Presidência da República, em consonância com os normativos vigentes sobre a competência das ouvidorias públicas.

70. Entre esses avanços, destacam-se a iniciativa dos projetos relacionados ao Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) como mecanismo contínuo de processos de melhoria da gestão das unidades de ouvidoria. Este modelo é constituído por meio de alcance de níveis crescentes de maturidade.

71. Na concisa avaliação qualitativa das manifestações de ouvidoria recebidas pela Ouvidoria-Geral, destaca-se o pronto-atendimento de todos os órgãos/unidades às solicitações de subsídios para o fornecimento de respostas às demandas da sociedade encaminhadas pelo canal Fala.BR, todas encaminhadas dentro do prazo previsto em normativos que regem a execução das atividades de ouvidoria.

72. Para o ano de 2023, pretende-se subir o nível da Ouvidoria-Geral da Presidência da República, de acordo com a avaliação realizada pela Ouvidoria-Geral da União, por meio do desenvolvimento de projetos e articulações com novos gestores da Presidência da República, embasadas nas ações mapeadas no Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública.

